Cooperativa Amicizia

Carta dei Servizi

Centro Diurno per Disabili Volo Libero - Casalpusterlengo

Indice

Premessa introduttiva a seguito emergenza sanitaria ..... pag. 2

1. Il Centro Diurno per Disabili ..... pag. 3

1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità ..... pag. 3

2. Il Centro Diurno per Disabili Volo Libero di Casalpusterlengo ..... pag. 3

2.1 L'ente gestore ..... pag. 3

2.2 Come raggiungere la struttura ..... pag. 3

2.3 Modalità di ammissione, dimissione ..... pag. 4

2.4 Valutazione e approccio metodologico ..... pag. 4

2.5 Progetto educativo individualizzato ..... pag. 4

3. Organizzazione interna ..... pag. 5

3.1 Le figure professionali ..... pag. 5

3.2 Formazione e supervisione ..... pag. 5

3.3 Rapporto con le famiglie ..... pag. 5

4. Attività ..... pag. 5

4.1 Servizi e prestazioni offerti ..... pag. 5

4.2 *Stages*, laboratori e uscite sul territorio ..... pag. 6

4.3 Giornata tipo ..... pag. 8

5. Retta ..... pag. 8

6. Informazioni utili ..... pag. 9

7. Modifiche organizzative e gestionali di riavvio del CDD per emergenza sanitaria da COVID-19 ..... pag. 10

Allegati: 1 - 2 - 3 - 4

Premessa Introduttiva

A seguito dell'infezione da Corona Virus - Covid 19, il 21 febbraio 2020 tutte le attività di quella che già da allora è stata considerata "Zona Rossa" hanno dovuto cessare, comprese quelle di carattere pedagogico-assistenziale.
Solo in un secondo momento per effetto di quanto previsto dal DL 18/2020 convertito in L. 27/2020, dal 17 marzo 2020, per un periodo temporale allora non definibile, le attività sono cessate su tutto il territorio nazionale.
In tale situazione di crisi sanitaria tutti i Centri Diurni per Disabili, si sono adeguati ai Decreti e Normative che di volta in volta aggiornavano e regolavano le norme sia comportamentali, sia di gestione delle attività stessa.
In merito all'interruzione delle attività Psico Socio-Pedagogiche causata dell'emergenza sanitaria, abbiamo ritenuto importante elaborare, a distanza di una settimana dalla chiusura totale della zona Rossa di Codogno (ossia il 3 marzo 2020), una differente presa in carico degli utenti affidatoci al CDD Volo Libero e delle loro famiglie, per poter dare una continuità alle progettazioni educative già attuate al Centro.
In questa situazione storica, in cui non esistevano certezze, si riteneva importante mantenere l'obiettivo di restare un punto di riferimento stabile e presente, fornendo non solo vicinanza emotiva, ma anche supporto tecnico laddove si rendesse strettamente necessario. Il Cdd Volo, infatti, si è sempre posto come finalità quella di promuovere e sostenere il mantenimento ed il raggiungimento di una ottimale Qualità di Vita, che permetta non solo all'utente, ma anche alla famiglia di sentirsi parte principale di un progetto di vita.
In relazione a quest'emergenza epidemiologica, Regione Lombardia, ha fornito varie indicazioni a tutti gli operatori del settore al fine di porre in essere le azioni indispensabili a farvi fronte; ha rimodulato il sistema di erogazione delle prestazioni ed ha fornito indicazioni specifiche alle strutture.
In una prima fase, con inizio dal marzo 2020, sono stati da subito attivati obiettivi individualizzati proposti e condivisi con le famiglie, per dare continuità assistenziale e pedagogica terapeutica all'intero percorso di vita, evitando il più possibile stacchi, se non per una temporalità limitata, mediante interventi indiretti in remoto utilizzando le strategie e metodologie che le odierne tecnologie ci offrivano, quali ad esempio telefonate o video conferenze in remoto, sia individuali che di gruppo, o aperture del servizio in deroga per utenti fortemente problematici nella gestione domestica.
Una seconda fase iniziata con l'art. 8 del dpcm 26 aprile 2020 ha stabilito che le attività dei centri diurni vengano riattivate secondo piani territoriali stabiliti dalle Regioni. Regione Lombardia con propria DGR n. 3183 in data 26.5.2020 ha approvato il Piano Territoriale Regionale di cui al richiamato art. 8 che contiene le Linee Guida per la riattivazione delle strutture semiresidenziali per persone con disabilità.
Conseguentemente al citato provvedimento l'ATS di Milano Città Metropolitana in collaborazione con gli Ambiti Territoriali dei Piani di zona delle province di Milano e Lodi e alle rappresentanze degli enti gestori, ha inteso attivare Linee operative territoriali proprie finalizzate a governare la riapertura dei centri diurni per la disabilità; è stato quindi elaborato un progetto di riavvio per il CDD "Volo Libero" tenendo conto:

✓ dei principi generali stabiliti nelle Linee guida regionali – sicurezza, gradualità e modularità;
✓ dei bisogni e delle aspettative delle persone con disabilità e/o loro familiari, compresi gli eventuali processi di rimodulazione già effettuati nel corso della prima fase dell'emergenza;
✓ della necessità di realizzare un aggiornamento, in divenire, del Piano individuale;
✓ dell'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) e di apposito protocollo di sicurezza.

A fronte di tutte le osservanze delle Normative promulgate, il 06 luglio 2020 il Centro Diurno per Disabili riapre.
La presente carta dei servizi è stata aggiornata in funzione delle modifiche apportate all'interno del servizio.

1. Il Centro Diurno per Disabili

1.1 Normativa di riferimento, destinatari e finalità

Il Centro Diurno Disabili (CDD) è una struttura semiresidenziale socio sanitaria destinata all'accoglienza di persone con disabilità grave. (*rif. normativo* Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. VII/1833 del 23 luglio 2004.

Il CDD accoglie persone maggiorenni e di norma fino ai 65 anni. Salvo casi eccezionali, il CDD potrà accogliere un minore solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

- una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- una valutazione della necessità di interventi di lunga assistenza da parte dell'ASST territorialmente competente e dell'U.O. di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato;
- disponibilità da parte dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

Gli interventi realizzati nel CDD sono prioritariamente finalizzati a:

- far emergere ed esercitare capacità di funzionamento adattivo;
- sostenere l'integrazione delle competenze;
- promuovere l'inclusione sociale e territoriale;
- supportare la famiglia;
- fornire una rete di sostegni adeguata e personalizzata attraverso la soddisfazione di bisogni espliciti ed impliciti di tipo sociale, educativo, riabilitativo, sanitario e assistenziale;
- favorire la realizzazione di sé, l'autodeterminazione e lo sviluppo di un'identità adulta.

2. Il Centro Diurno per Disabili Volo Libero di Casalpusterlengo

Il CDD Volo Libero di Casalpusterlengo ha una capacità ricettiva di 30 posti ed è accreditato e a contratto al sistema socio sanitario regionale con Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 247 del 14/07/2010.
Il CDD Volo Libero si trova a Casalpusterlengo in via A. De Gasperi n. 8/10.

2.1 L'ente gestore

L'Amicizia Società Cooperativa Sociale di Solidarietà costituita il 14/07/1983, rappresenta un punto di riferimento fondamentale nel territorio della Provincia di Lodi per quanto attiene al sistema d'offerta degli interventi rivolti alle persone con disabilità. La Cooperativa Amicizia è ente gestore di strutture socio sanitarie diurne e residenziali accreditate dalla Regione Lombardia e servizi socio assistenziali convenzionati con i comuni afferenti alla Provincia di Lodi.
La Cooperativa Amicizia non ha scopo di lucro, persegue l'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'inclusione sociale dei cittadini.
La Cooperativa si ispira al messaggio cristiano e alla dottrina sociale della Chiesa; si propone di offrire un servizio fondato su precise competenze professionali, sui valori della mutualità, della solidarietà, del prendersi cura, della responsabilità, dell'affermazione del primato e dell'unicità dell'uomo, dell'impegno, dello spirito comunitario e del legame con il territorio. La filosofia di fondo che contraddistingue l'agire della Cooperativa si basa sulla centralità della persona e della famiglia ed è tesa a perseguire il miglioramento continuo della

qualità dei propri servizi, al fine di consentire il maggior benessere e la migliore qualità della vita possibili per i destinatari dei propri interventi e delle loro famiglie.

2.2 Come raggiungere la struttura

In auto

da **Piacenza** percorrere la Via Emilia (direzione Milano). Lasciare la Via Emilia seguendo le indicazioni per Casalpusterlengo;

da **Lodi** percorrere la Via Emilia seguendo le indicazioni per Piacenza, si arriva a Casalpusterlengo;

da **Milano** immettersi sull'autostrada A1 dir. Piacenza-Bologna ed uscire a Casalpusterlengo;

da **Pavia** seguire le indicazioni per Belgioioso, si arriva a Casalpusterlengo;

da **Cremona** seguire le indicazioni per Cavatigozzi, Acquanegra, Pizzighettone, Maleo e proseguire per Casalpusterlengo.

In treno

da **Piacenza** prendere la linea Piacenza-Milano. Scendere alla fermata di Casalpusterlengo;

da **Lodi** prendere la linea Milano-Piacenza. Scendere alla fermata di Casalpusterlengo;

da **Milano** prendere la linea Milano-Piacenza oppure la Milano-Mantova. Scendere alla fermata di Casalpusterlengo;

da **Pavia** prendere la linea Pavia-Lodi- Piacenza. Scendere alla fermata di Casalpusterlengo;

da **Cremona** prendere la linea Mantova-Milano. Scendere alla fermata di Casalpusterlengo.

2.3 Modalità di ammissione e dimissione

Le procedure per l'ammissione – vedi l'allegata domanda di inserimento (all.1) - e le dimissioni degli utenti residenti nei Comuni dei distretti della Provincia di Lodi sono definite dal protocollo interistituzionale sottoscritto da tutti gli enti gestori di unità d'offerta rivolte alle persone con disabilità del territorio lodigiano, dalla ex ASL di Lodi, dall'Ufficio di Piano e dall'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona, dall'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo, dall'ASP Basso Lodigiano di Codogno e da alcuni Comuni della provincia di Lodi che non sono associati nell'ambito consortile. La fase propedeutica all'inserimento è a cura del Servizio Sociale del Comune di residenza al quale l'utente, la sua famiglia o chi esercita la protezione giuridica deve rivolgersi.

Per gli utenti residenti in Comuni per cui non è territorialmente competente la Provincia di Lodi la richiesta di inserimento è formulata dall'utente, da un famigliare o da chi svolge un ruolo di protezione giuridica direttamente nei confronti della Cooperativa, preferibilmente attraverso la mediazione del Servizio Sociale Territoriale di riferimento.

Prima dell'inserimento l'utente, il famigliare o chi svolge un ruolo di protezione giuridica dovranno sottoscrivere con la Cooperativa il contratto d'ingresso nel quale vengono disciplinati i reciproci impegni. Il contratto d'ingresso è stato elaborato sulla base della normativa regionale.

Le procedure per la gestione delle liste d'attesa (all. 2) sono definite dal protocollo interistituzionale che stabilisce le regole per la composizione della graduatoria in base a dei criteri : età del soggetto, condizioni sociali, Comune di residenza.

2.4 Valutazione e approccio metodologico

L'approccio metodologico praticato presso il CDD Volo Libero prevede interventi di tipo multimodale psicoeducativo basati su tre diversi approcci:

- approccio comunitario;
- approccio sistemico;
- approccio cognitivo comportamentale.

La valutazione rappresenta un momento fondamentale nell'ambito del CDD, pertanto in funzione al profilo funzionale osservato in ingresso, verrà utilizzato lo strumento ritenuto maggiormente rispondente a

far emergere lo stato di bisogno;per questo motivo la valutazione risulta composta da un ventaglio articolato di strumenti formali ed informali:

- valutazione funzionale informale e criteriale attraverso la somministrazione di test EFI;
- valutazione delle abilità padroneggiate con il test SVAP-R
- valutazione della qualità della vita con la compilazione della POS (personal outcame scale) etero valutativa attraverso un'intervista semi-strutturata ad un caregiver e la POS auto valutativa con un'intervista semi-strutturata all'individuo con Disabilità Intellettiva; utilizzo di nuove scale recentemente standardizzate su campione italiano per la misura della qualità della vita, nello specifico la S.MARTIN.
- Valutazione delle autonomie personali e delle responsabilità sociali con la somministrazione della Vineland che permette la rilevazione delle quattro dimensioni o delle aree funzionali del comportamento adattivo: Comunicazione, Abilità quotidiane, Socializzazione e Abilità motorie.
- Valutazione dei bisogni e del profilo dei sostegni mediante la S.I.S (scala dell'intensità dei sostegni).
- Valutazione del grado di soddisfazione mediante gli Indicatori di Felicità utilizzando l'assessment delle preferenze.

2.5 Progetto educativo individualizzato e Piano Individualizzato

I destinatari del servizio offerto dal CDD pongono richieste sempre più precise ma con sfumature diverse e gli interventi a loro rivolti devono essere sempre più personalizzati e differenziati.
Per ciascun utente vengono elaborati dei programmi "*tailor made*" (fatti su misura) idonei a sviluppare sia le capacità di ciascuno nel pieno rispetto di potenzialità e limiti individuali (ma specialmente) a far evidenziare il grado di soddisfazione nei confronti degli interventi/attività proposte.
Nella progettazione personalizzata si tenderà a rendere più flessibili e diversamente articolati i percorsi di ciascuno verificando caso per caso il tipo di modulazione della presa in carico che non coinvolge solo l'utente ma si estende anche alla famiglia.

3. Organizzazione interna

3.1 Le figure professionali

All'interno del CDD Volo Libero sono presenti diverse figure professionali, quali: Educatori,Operatori Socio Sanitari.
Il CDD Volo Libero garantisce inoltre prestazioni di tipo infermieristico, riabilitativo, psicologico
Completano l'offerta le prestazioni specialistiche a cura del fisiatra, dello psichiatra e della dietista della Cooperativa .
Per le attività animative il CDD Volo Libero si avvale anche di un arteterapista..
Il personale del CDD è coordinato da un Responsabile di Servizio.
Collaborano con gli operatori del CDD numerosi volontari dell'"Associazione Disabili Insieme" di Casalpusterlengo e del "Gruppo Volontari Amicizia" di Codogno.

3.2 Formazione e supervisione

La Cooperativa Amicizia investe costantemente sulla formazione e l'aggiornamento professionale dei propri operatori per dotarli di strumenti e *know how* sempre più adeguati ed efficaci da poter utilizzare nel lavoro quotidiano con gli utenti e le famiglie.
Alla formazione quale leva strategica per garantire un servizio e prestazioni di qualità, è affiancata altresì una costante e specifica supervisione che accompagna gli operatori e garantisce quel valore aggiunto in termini di sicurezza, possibilità di confronto e comparazione tra punti di vista diversi, che stimola tutti a dare il meglio di sé.

3.3 Rapporto con le famiglie

Nella *vision* e nella *mission* della Cooperativa Amicizia la famiglia non è concepita solo come collaboratore naturale da coinvolgere nel progetto educativo individualizzato dell'utente ma come un soggetto protagonista

nell'azione di cura il cui ruolo è fondamentale nel favorire, in stretta collaborazione con tutti gli attori, i processi di autonomia e di integrazione sociale delle persone con disabilità.
Centrale nell'orientamento degli operatori del CDD Volo Libero è la comprensione delle diverse esigenze delle famiglie attraverso la partecipazione empatica alle difficoltà incontrate dalle stesse, al fine di coglierne le risorse vitali che hanno saputo sviluppare pur nella eccezionalità dei problemi affrontati.
Gli interventi più appropriati ed efficaci sono quelli che partono dal coinvolgimento della famiglia nel momento in cui si definisce il progetto personalizzato; coinvolgimento che in ultima analisi deve strutturarsi come vera e propria co-progettazione, partendo dal presupposto che la famiglia rappresenta un elemento di forza, una risorsa che genera ricchezza sociale, culturale ed etica per tutti.

4. Attività

Il CDD è aperto tutto l'anno, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.15 fatta eccezione della settimana di ferragosto .
I giorni di chiusura del CDD coincidono con le principali festività civili e religiose. A questi si aggiungono altri quattro giorni all'anno (indicati nel calendario consegnato all'utenza) per attività di verifica e programmazione.
Le attività realizzate nel CDD hanno come scopo il mantenimento e la promozione delle competenze e abilità della persona con disabilità, a garanzia del massimo livello possibile di autonomia e autodeterminazione. Ciò avviene considerando la complessità biologica, psicologica e sociale del singolo utente, prestando particolare attenzione alle sue attitudini, capacità ed interessi.
La scelta delle attività è condivisa tra l'utente, la sua famiglia e il personale del CDD.

4.1 Servizi e prestazioni offerti

Il CDD Volo Libero garantisce i seguenti servizi e prestazioni:

- prestazioni sanitarie/infermieristiche;
- prestazioni mediche a cura dei medici di struttura in accordo con il MMG in casi eccezionali;
- prestazioni specialistiche a cura dello psichiatra e del fisiatra;
- prestazioni riabilitative;
- prestazioni socio – educative;
- consumazione del pasto;
- materiale per attività interne;
- trasporto per attività esterne giornaliere;
- pulizia ed igiene degli ambienti.

Tutti i servizi e le prestazioni sopra elencate sono comprese nella retta di cui al successivo punto 5.

4.2 *Stages*, laboratori e uscite sul territorio

Le attività realizzate presso i laboratori interni o nell'ambito degli *stages* socio occupazionali hanno l'obiettivo di:

- ... favorire l'inclusione sociale della persona sul territorio e nella società
- ... favorire il mantenimento e lo sviluppo delle autonomie
- ... sviluppare le competenze "sociali" acquisite

Gli stage socio occupazionali:

-.collaborazione con il negozio Equo- solidale;
-.consegna a domicilio della spesa ed accompagnamento degli anziani presso supermercati, attività improntata sulla solidarietà e sulla cooperazione. In collaborazione con il Comune di Codogno;

I laboratori / attività:

-.**biblioteca**: presso la biblioteca di Casalpusterlengo , lettura di libri e/o modificati tramite simboli pcs biblioteca interna: l'attività è condotta da uno o più operatori che individualmente o con un piccolo gruppo di utenti promuove la lettura/comprensione di storie tradizionali modificate con simboli pcs cura delle fioriere comunali: piantumazione e cura di fiori stagionali in fioriere di proprietà del Comune di Casalpusterlengo;
-.**laboratorio del verde** : piantumazione di fiori e cura del verde del CDD;
-.**manutenzione del CDD**: l'utente accompagnato e supervisionato dall'operatore, recupererà il materiale necessario all'attività specifica prescelta, insieme organizzeranno le sequenza di lavoro e la suddivisione dei compiti per le piccole riparazioni;
-.**pulizia mezzi** : pulizia interna ed esterna del mezzo in dotazione al CDD;
-.**laboratori trasversali**: abilità di base, domestiche, di tempo libero, sociali e preprofessionali, comunicazione aumentativa alternativa (CAA) trasversale a tutti i laboratori. Tali laboratori si prefiggono il mantenimento e lo sviluppo di alcune abilità funzionali e specifiche. La metodologia utilizzata prevede e segue l'approccio psicoeducativo di derivazione cognitivo – comportamentale;
-." **voi con noi"** svolgimento di attività condivise con operatori di altri servizi della Cooperativa (CSE) ad esempio : attività espressive;
-.**lavoro indipendente**: scopo principale è di aiutare e preparare le persone, con problemi legati allo spettro autistico, disturbi generalizzati dello sviluppo e non, a vivere in un contesto comunitario. Il fine è di creare una condizione di benessere per la persona disabile intervenendo sulla riduzione dei comportamenti problema, ed accettazione delle regole, ponendo particolare attenzione alla strutturazione degli ambienti;
-.**animazione:** è un momento di socializzazione attraverso l'attività ludica in grande e piccolo gruppo (tombola, percorsi in palestra o in giardino);
-.**animazione musicale**: l'attività si svolge all'interno del centro gli utenti a turno sceglieranno alcune canzoni attraverso supporti fotografici.
-.**laboratorio di cucina** : lo scopo di tale attività è la conoscenza e il riconoscimento degli alimenti usati ; manipolazione , conoscenza ed uso appropriato degli strumenti di cucina; memorizzazione delle sequenze necessarie per la realizzazione di un determinato piatto, l'abitudine all'organizzazione; si lavora con il supporto di strumenti CAA .
-.**preparazione tavoli** :l'attività si svolge presso il locale mensa all'interno del centro. Consiste nella preparazione dei tavoli per il pranzo con il supporto, dove è previsto, di alcuni strumenti della Comunicazione Aumentativa Alternativa;
-.**spesa per l'attività di cucina**: con un piccolo gruppo ci si reca, in pulmino o a piedi, presso il supermercato "Famila" ad acquistare i prodotti che occorrono per l'esecuzione della ricetta pensata per l'attività di cucina; Ogni utente svolge l'attività con il supporto di strumenti CAA ;
-.**attività espressive**: l'attività comprende momenti di espressione libera o guidata, la finalità è quella di creare uno spazio in cui poter utilizzare le abilità personali e le capacità residue attraverso la manipolazione di materiali poveri come la creta e il fimo Tutti gli oggetti realizzati sono destinati all'esposizione/ vendita presso il negozio della Cooperativa;
-.**attività comunitarie** : la finalità è quella di rafforzare il concetto di comunità intesa come esperienza di gruppo , attraverso piccoli servizi utili alla comunità del CDD come preparazione carrello mensa, della frutta, preparazione dei tavoli , ritiro del "Cittadino", cura piante interne al CDD, pulizia mezzo, ecc;
-.**ginnastica dolce**: l'attività si svolge in un ambiente esterno al Centro. Vengono proposti esercizi di riscaldamento muscolare e rilassamento corporeo attraverso l'esecuzione di semplici movimenti corporei;
-.**psicomotricità**: l'attività si svolge all'interno del Centro. Si utilizza il materiale psicomotorio per la realizzazione di percorsi/compiti finalizzati al raggiungimento di vari obiettivi psicomotori che interessano le tre aeree: simbolico, senso-motorio e cognitivo;
-.**relax – mobilizzazione**: ha lo scopo di favorire momenti di relax strutturato tramite l'ascolto di musiche selezionate, anche musica classica suonata con la tastiera, in un *setting* di particolare tranquillità. I gruppi vengono formati in modo da permettere una serena condivisione del momento dell'attività. Viene garantito, per alcuni utenti, il cambio posturale come da indicazioni della consulente Fisiatra;
- **attività di stimolazione sensoriale**: L'attività di stimolazione sensoriale può avvenire in uno spazio predefinito "stanza Snoezelen" , all'interno del cdd , organizzata con materiale specifico." La stimolazione sarà sia attiva che passiva a seconda delle possibilità dell'utente. Stimolazione passiva: l'operatore si sostituirà

completamente nella stimolazione senso-percettiva degli arti superiori e inferiori. Stimolazione attiva: l'operatore proporrà gli strumenti all'utente che in autonomia o con aiuto li utilizzerà.
-.**tempo libero** : vengono proposti giochi in base agli interessi e alle abilità del singolo. i giochi possono essere in gruppo oppure no;
-.**giochi a squadre** : l'attività viene svolta in uno spazio all'interno del centro o in giardino e prevede lo svolgimento di alcune serie di esercizi finalizzati alla pratica di giochi di squadra che solitamente interessano il calcio, il bowling, il basket, staffetta e altri
-.**arteterapia** : percorso si svolge in piccolo gruppo per mettersi in contatto con il proprio mondo interiore , si tratta di un area di intervento legato al benessere. L'offerta è di uno " spazio " e di un'occasione in cui le immagini possano " fluire" , possano essere messe in circolo ed attivare processi di rappresentazione e consapevolezza del sé. La finalità è l'armonizzazione ed integrazione della propria dimensione emotivo-affettiva;
-.**laboratorio delle idee** : accoglie e propone iniziative di vario tipo che coinvolgono gli utenti nella quotidianità del centro, con l'obiettivo di renderli attivi nell'organizzazione di eventi (feste, compleanni ....) realizzazione di idee (abbellire pareti e vetrate) ed espressione di desideri (gite, uscite)
-.**lettura** : L'attività individualmente o in piccolo gruppo si promuove la lettura di libri , riviste , quotidiani, storie tradizionali modificate con simboli pcs, strumenti di CAA;
-.**Stira ed ammira**: l'attività si svolge in una stanza all'interno del CDD nella quale due utenti si occupano di stirare e piegare indumenti e panni precedentemente lavati in lavatrice , stesi ad asciugare , l'attività mira all'acquisizione di sequenze ordinate di lavori domestici;
- **Comunicazione:** l'operatore propone l'utilizzo di strumenti multimediali e gli oggetti graditi agli utenti per favorire la comunicazione sia verbale che attraverso strumenti della CAA per chi li utilizza.

Le attività sul territorio sono finalizzate a :

-.mantenere ed accrescere le relazioni con l'ambiente sociale e territoriale
-.fornire elementi per l'acquisizione di una maggiore autonomia
-.acquisire capacità di orientamento
-.messa in pratica delle regole principali delle abilità sociali
Le uscite si svolgono per acquisti nei negozi del centro e non ,durante il periodo estivo vengono organizzate gite culturali, pic-nic.
Durante il corso dell'anno viene organizzata un'esperienza residenziale (una settimana nel periodo estivo). Le finalità educative sono rivolte al miglioramento delle autonomie personali e delle capacità adattive in contesti non famigliari.
La partecipazione può avvenire a condizione sia trascorso un anno dalla data dell'inserimento dell'utente ed acquisito il parere favorevole dell'equipe educativa del CDD.

4.3 Giornata tipo

L'organizzazione giornaliera delle attività, da settembre a giugno, è strutturata indicativamente nel modo seguente:

8.30 - 9.00 – Arrivo(1)* e accoglienza

9.15 - 10.30 - Inizio attività in base al programma personalizzato

10.30 - 11.00 - *Coffee break*

11.00 - 12.30 - Ripresa attività

12.30 - 13.30 – Pranzo(2)*

(1)* La Cooperativa Amicizia non fornisce il trasporto che viene effettuato dal Comune di residenza o dai famigliari.
(2)* La preparazione dei pasti viene effettuata presso la cucina interna di Codogno dalla stessa Cooperativa attraverso il proprio personale di cucina. I pasti confezionati sono trasportati in appositi contenitori termici presso il CDD seguendo le indicazioni dell'Hacpp.

13.30 - 14.00 - Igiene personale e relax

14.00 - 15.30 - Ripresa attività

15.30 - 16.00 – Rientro(1)* in famiglia

Durante il periodo estivo si realizzano prevalentemente attività di carattere ludico ricreativo: si frequenta la piscina, si effettuano gite, si fa animazione.

5. Retta(3)*

La retta giornaliera per il tempo pieno in vigore dal 01/01/2021 è di € 51,05 + IVA di legge.
La retta giornaliera per il tempo parziale in vigore dal 01/01/2021 è di € 25,53 + IVA di legge,
come da convenzione per la definizione dei rapporti giuridici ed economici relativi ai servizi stipulati con le Aziende Speciali e con i Comuni del territorio.

I pagamenti delle rette per le prestazioni erogate dal CDD Volo Libero di Casalpusterlengo, sono effettuati dall'Azienda Speciale Consortile del Lodigiano per i Servizi alla Persona, dall'Azienda Speciale di Servizi di Casalpusterlengo, dall'ASP Basso Lodigiano di Codogno e da alcuni Comuni della provincia di Lodi che non sono associati nell'ambito consortile, a seconda del comune di residenza dell'utente, sulla base di appositi accordi in essere con la Cooperativa.

Tutto quanto attiene all'eventuale contribuzione a carico dell'utente a titolo di compartecipazione ai costi per le prestazioni e il servizio fruiti all'interno del CDD è direttamente definito tra lo stesso utente e il proprio comune di residenza in base al regolamento comunale o agli specifici accordi definiti precedentemente all'inserimento.
Per gli utenti non residenti nei Comuni afferenti alla Provincia di Lodi i pagamenti della retta sono effettuati direttamente dall'utente, dal famigliare o da chi svolge un ruolo di protezione giuridica in base a quanto definito nel contratto d'ingresso.

In conformità alle linee guida sulle RSD del Ministero della Sanità n. 1/94 del 31/03/1994, alla Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n. 26316 del 21/03/1997, ogni anno la Cooperativa rilascia apposita certificazione attestante la quota dei costi sanitari sostenuti dall'ospite nel corso dell'anno, al fine di poter recuperare tale somma dalla dichiarazione dei redditi quali oneri deducibili.
Tale certificazione viene rilasciata nominativamente al soggetto nei confronti del quale sono esposte le fatture relative alle rette.
Quale atto necessario ad integrazione della domanda ed al perfezionamento della procedura d'inserimento verrà formalmente richiesto al Comune di residenza, o alla famiglia/tutore, di procedere all'assunzione di apposito impegno di spesa per pagamento della retta e la conseguente sottoscrizione del contratto d'ingresso.

La retta comprende tutti i servizi e le prestazioni di cui al precedente punto 4.1.

La retta **non** comprende le spese:

- per la frequentazione della piscina ;
- per specifiche attività realizzate in collaborazione con organizzazioni o professionisti esterni alla Cooperativa;
- per le esperienze residenziali e per i soggiorni climatici;
- per la consumazione di bevande durante le uscite/ gite ;
- per iniziative particolari (mostre, spettacoli, gite ecc.).

---

(3)* L'importo della retta viene determinato annualmente con delibera del Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

6. Informazioni utili

Tutela della riservatezza

La Cooperativa Amicizia assicura che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto delle norme di cui al D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento U.E. 679/2016.

Scioperi

In caso di sciopero del personale sono previsti contingenti minimi in modo da garantire l'erogazione dei servizi essenziali come stabilito dalla legislazione vigente.

Emergenza e norme antincendio

La Cooperativa Amicizia è dotata di procedure di verifica e controllo, manutenzioni programmate ed impianti in grado di assicurare la sicurezza degli edifici. La Cooperativa Amicizia ha adottato apposito Piano di Emergenza, con specifiche procedure, in grado di operare tempestivamente ed in modo preordinato, in caso di pericolo (incendi, terremoti, ecc.). Il personale è addestrato, come previsto dalla vigente normativa, per interventi atti a tutelare la salute e la sicurezza degli utenti. I visitatori che si trovassero in struttura al verificarsi di tali eventi, sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dai preposti, per mettersi in sicurezza.

Vestiario e oggetti personali

L'ospite del CDD deve portare un cambio personale solo se ritenuto necessario mentre è sempre richiesto l'occorrente per l'igiene personale.
E' possibile portare oggetti personali all'interno del CDD previa espressa autorizzazione del Responsabile del Servizio. La Cooperativa declina ogni responsabilità per gli oggetti smarriti, rotti o rovinati il cui accesso non sia stato precedentemente autorizzato.

Uscita degli utenti dalla struttura

Gli ospiti inseriti, hanno la possibilità di uscire autonomamente dal CDD, previa autorizzazione scritta da parte della famiglia.

Cartellini di riconoscimento

Il personale della Cooperativa è dotato di cartellino di riconoscimento che riporta: fotografia, nome, cognome, qualifica ed unità operativa di appartenenza.

Accesso alla struttura

E' prevista la possibilità di visite guidate presso il CDD, da parte di potenziali utenti, loro familiari e scuole, previa richiesta che deve pervenire alla Cooperativa in tempo utile. Le persone da contattare sono il Responsabile del Servizio. I familiari degli utenti possono accedere ai locali del CDD previo annuncio del personale di portineria e/o su appuntamento con il Responsabile del Servizio.

Uso dei telefoni cellulari

L'uso di telefoni cellulari deve essere concordato con il Responsabile del Servizio.

Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)

E' facoltà dell'utente e dei famigliari formulare reclami rispetto al servizio erogato dal CDD; i reclami dovranno essere formulati per iscritto su carta semplice ed inoltrati presso la sede legale della Cooperativa all'attenzione del Responsabile dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP), **Sig.ra Maserati Simona.**
L'URP provvederà ad esprimersi formalmente in ordine al reclamo entro 30 giorni dalla ricezione dello stesso.
E' facoltà dell'utente e dei famigliari, previa richiesta scritta indirizzata alla stessa Cooperativa, richiedere

l'accesso e il rilascio (gratuito) della documentazione personale di carattere amministrativo e socio sanitario. Le tempistiche e le modalità sono definite in apposito regolamento consultabile da parte dell'utente e dei famigliari presso l'URP al quale andrà inoltrata la richiesta di accesso .(all. 3)

Questionario di gradimento

Entro la fine di ogni anno viene somministrato ai *caregiver* un questionario finalizzato a valutare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite. Il Questionario non può essere somministrato agli utenti in quanto invalidi al 100% e incapaci di valutare e compilare il questionario somministrato specifico per l'utenza. Una volta elaborati i dati viene fornita ai *caregiver* una restituzione in ordine agli esiti del questionario.(all. 4)

Continuita' assistenziale

La Cooperativa Amicizia adotta un sistema di continuità assistenziale per tutte le sue unità d'offerta, nel casi di trasferimento tra i servizi, coinvolgendo: la famiglia " tutore/ curatore / amministratore di sostegno", la nuova unità d'offerta e il servizio inviante.

L'utente sarà avvicinato alla nuova struttura con gradualità, verranno effettuati incontri tra le varie equipe per discutere e valutare la situazione attuale dell'ospite, tenendo sempre presente la continuità assistenziale e la qualità di vita della persona.

La documentazione Socio sanitaria contenuta nel FaSAS– fascicolo socio-assistenziale e sanitario-, verrà messa a disposizione dell'equipe della nuova unità d'offerta, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'area sanitaria verranno effettuati scambi di l'informazione tra le figure sanitarie dei servizi interessati, verranno consegnate le cartella cliniche, le prescrizione farmacologiche e l'anamnesi storica della persona, previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, ecc.

Per quanto riguarda l'aspetto educativo, animativo e di socializzazione e comunque previa autorizzazione scritta da parte del familiare/tutore/AdS, sarà consegnata una relazione che tiene conto del percorso e delle attività svolte dall'utente nell'unità d'offerta nonchè una relazione che mette in evidenza i bisogni assistenziali e riabilitativi della persona.

In caso di urgenze o eventi imprevisti la cooperativa, garantirà la continuità assistenziale attraverso la consegna in copia della documentazione socio-sanitaria e attraverso la presenza costante del proprio personale.

7. Modifiche organizzative e gestionali di riavvio del CDD per emergenza sanitaria da COVID-19

L'Ente gestore ha predisposto un progetto di riavvio del CDD attenendosi scrupolosamente alle linee guida emanate dalla Regione Lombardia con delibera n°XI/3183 seduta del 26/05/2020 e alle linee operative declinate dalla ATS di competenza. Nello specifico la Cooperativa Amicizia ha predisposto dei protocolli per la gestione dell'emergenza sanitaria da Corona Virus nei Centri diurni, per garantire la massima sicurezza degli interventi.

Referente Covid-19 e Comitato Multidisciplinare

È stato designato, in data 19 marzo, il dott. Pietro Belloni quale Referente per la prevenzione e controllo delle ICA e specificatamente per COVID-19, il quale deve svolgere un ruolo di supporto e di esempio, e costantemente ricordare agli operatori e ai residenti l'importanza delle misure preventive e le precauzioni relative alla diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2. Deve inoltre effettuare e supervisionare il monitoraggio attento delle pratiche per il contenimento dell'infezione da Covid-19 in sinergia con le autorità sanitarie locali.

In data 11 giugno 2020, la cooperativa ha inoltre costituito un Comitato Multidisciplinare di supporto nell'ambito delle infezioni correlate all'assistenza e, più in generale, del risk management.

Il Comitato ha finalità di definire e rendere applicative tutte le procedure atte a prevenire e contrastare la diffusione del contagio all'interno della struttura, oltreché di pianificare, coordinare e monitorare gli interventi e le soluzioni organizzative più appropriate e sostenibili.

Il Comitato Multidisciplinare collabora attivamente con il Referente Covid-19 che ne fa parte insieme agli altri membri, designati tramite lettera di incarico.

Tipologie di attività/ interventi che si svolgono e modalità di attuazione:

- **Interventi a sostegno domiciliare:** Si prevede di mantenere o promuovere il sostegno domiciliare sulla base di specifici bisogni della persona disabile che non le permettono di rientrare presso il Servizio in sicurezza, o qualora sia stata riscontrata la necessità di un sostegno specifico per accompagnare il soggetto ad un suo graduale rientro in struttura. Tali interventi saranno strutturati con frequenza plurisettimanale, un operatore del Servizio si recherà presso l'abitazione della persona disabile e svolgerà attività sul territorio (ad es. passeggiata, uscita bar, ecc) nel rispetto delle misure di sicurezza previste.
- **Interventi all'interno del servizio diurno:** le attività proposte all'interno dei locali del CDD avverranno in piccolo gruppo di utenti (in caso di elevata complessità assistenziale è prevista un' interazione utente-operatore in rapporto 1 a 1); ciascun gruppo dispone di una stanza ed un operatore dedicato, nel rispetto delle distanze di sicurezza e con utilizzo di DPI (anche per gli utenti è indicato l' uso della mascherina, se tollerata e fermo restando quanto disposto dall'articolo 3 comma 2 del DPCM 26 Aprile 2020). La sanificazione degli ambienti e l'igiene delle mani sarà svolta più volte al giorno e al bisogno, secondo specifici protocolli.

Prerequisito per l'accesso/ammissione al CDD e gestione dei casi sintomatici

Come precisato nel protocollo interno n.29, allo scopo di escludere condizioni di "caso sospetto", "caso probabile" o "caso confermato", per ogni utente che viene riammesso alla frequenza del servizio occorre, occorre, innanzitutto, compilare un'autocertificazione anamnestica e realizzare uno screening diagnostico (previsto anche per gli operatori, DGR 3131/20). L'ospite può riprendere la frequenza solo se sono presenti le condizioni specificate nel suddetto protocollo n.29.

Il test sierologico potrebbe essere ripetuto secondo le indicazioni regionali che interverranno o in relazione a nuove evidenze scientifiche.

L'accesso quotidiano degli utenti avviene dopo aver effettuato il triage all'ingresso (rilevazione temperatura che deve essere inferiore a 37.5°, igienizzazione mani e suole scarpe). Durante la permanenza degli utenti presso il servizio vengono costantemente monitorate le condizioni di salute al fine di riscontrare l'eventuale insorgenza di sintomatologia riconducibile al Covid-19. A fronte di un rialzo superiore ai 37. 5°C o si presentassero sintomi simil influenzali, occorrerà procedere all' isolamento dell'utente, al suo allontanamento dalla struttura e all'invio al proprio MMG.

Misure di sicurezza e igienico-sanitarie

Come indicato nel protocollo n.29 e nel Piano Organizzativo Gestionale, all'interno del CDD vengono applicate le misure igienico sanitarie definite dal Ministero della Salute che prevedono la regolare igiene delle mani, il rispetto della distanza di sicurezza, la sanificazione degli ambienti, l'evitamento di assembramenti e l'utilizzo dei DPI (vedi protocollo n.29 per dettagli)

Ogni lavoratore è ammesso in servizio previa verifica quotidiana dello stato di salute tramite rilevazione della temperatura. Se il lavoratore presenta temperatura corporea < 37,5 °C viene ammesso in servizio (DGR 3018, allegato1, del 30/03/2020).

In presenza di un rialzo della temperatura maggiore/uguale a 37,5°C, il lavoratore non viene ammesso in servizio, viene munito di mascherina chirurgica e mandato a casa con sospensione dell'attività lavorativa, informando il Medico di medicina Generale e il Medico Competente.

È responsabilità dell'operatore segnalare l'insorgenza, nell'arco del turno, di sintomi respiratori o influenzali o riconducibili all'infezione Covid-19.

Gli operatori prestano servizio utilizzando i DPI come previsto dal Protocollo n.29 e dal Piano Organizzativo Gestionale

Accesso alla struttura

L'accesso alla struttura è indirizzato dagli operatori e contingentato ad un veicolo per volta. L'accompagnatore/autista non dovrà scendere dal proprio veicolo per evitare commistioni con gli ospiti e gli operatori.

Presso la "zona triage" prevista all'ingresso, ad ogni utente viene rilevata la temperatura corporea (se risulta superiore ai 37.5° l'ingresso non sarà consentito) e registrata su un apposito modulo, eseguita l'igiene delle mani e delle suole delle scarpe. Terminata questa fase di "accettazione" gli operatori accompagnano gli utenti nella stanza dedicata per dare inizio alle attività programmate.

Riorganizzazione dei locali in uso al CDD

Gli spazi a disposizione del CDD sono stati strutturati in modo tale che ogni utente possa avere una postazione "di lavoro" nel rispetto del distanziamento sociale previsto. Ciascun locale dispone del materiale necessario allo svolgimento delle attività, di idonei prodotti per l'igiene delle superfici, di aerazione naturale tramite finestre. Sono previsti interventi di sanificazione ed igienizzazione dei locali in uso al servizio secondo una specifica procedura.

Progetto individuale

Il progetto individualizzato è stato rimodulato tenendo in considerazione i seguenti obiettivi trasversali:

Benessere personale (igienico-sanitario): apprendere e mettere in pratica le competenze igienico-sanitarie necessarie a prevenire il contagio (igiene corretta delle mani, divieto di toccarsi occhi e bocca, usare fazzoletti monouso o tossire/starnutire nel gomito, usare correttamente la mascherina, ecc) utilizzando immagini, filmati e tecniche di apprendimento per modellamento.

Benessere sociale: ritornare ad avere relazioni positive con i compagni e gli operatori utilizzando nuove modalità comportamentali utili a prevenire il contagio, nel rispetto del distanziamento sociale: salutarsi senza scambio di mani, divieto di baci ed abbracci ecc. Apprendimento effettuato attraverso l'utilizzo di immagini, filmati e tecniche di apprendimento per modellamento.

Benessere operativo/creativo: svolgere attività in piccolo gruppo utili a mantenere e potenziare le abilità operative e creative (assemblaggio, attività espressive, cucina) ma anche atte a rinforzare la propria autostima.

Benessere fisico: ritornare a svolgere attività di movimento in piccolo gruppo in spazi idonei al rispetto delle normative, garantire giornalmente delle passeggiate all'aperto.

Benessere intellettivo/emozionale: Svolgere in piccolo gruppo attività di: cultura generale, corso di inglese, cineforum, abilità sociali con possibilità di condivisione ed elaborazione di emozioni, idee ed esperienze.

Benessere ludico/ricreativo: Riscoprire il piacere di svolgere in piccolo gruppo ed in ambiente sicuro semplici giochi di movimento o da tavolo.

Gestione dei servizi connessi al centro diurno

- ✓ **Mensa**

  In merito alla gestione dei pasti, saranno messe in atto misure che consentano di ridurre al minimo la compresenza degli utenti nei locali adibiti a mensa, prevedendo una turnazione degli ospiti. Sarà realizzata un'adeguata aerazione dei locali e una corretta sanificazione degli ambienti e delle superfici. Alcuni locali attività sono adibiti anche alla consumazione del pasto. In questi ambienti si avrà cura di igienizzare le superfici prima e dopo il pranzo. Durante la consumazione del pasto verrà garantito il distanziamento sociale di almeno due metri e sarà favorito il ricambio dell'aria. L'operatore presta la massima attenzione sia al momento del pasto sia durante la giornata, per evitare la condivisione di bicchieri, posate, bottigliette d'acqua o qualsiasi altro oggetto. Tutte le fasi del servizio mensa sono svolte nel rispetto del sistema di autocontrollo alimentare HACCP.

- ✓ **Trasporti**

Il trasporto degli utenti dal proprio domicilio alla struttura, e viceversa, deve essere effettuato nel rispetto delle indicazioni sul distanziamento sociale. I familiari che ne hanno la possibilità, sono invitati ad effettuare in autonomia l'accompagnamento dei propri congiunti presso la sede del servizio. Al fine di garantire il trasporto delle persone disabili in sicurezza è stata mandata un'informativa agli Enti che gestiscono i trasporti con specificate le fondamentali linee operative da applicare.

Modalità di accesso famigliari e visitatori

Non sono previsti accessi al Servizio da parte di famigliari o visitatoti. I colloqui e gli scambi di informazioni con le famiglie saranno garantiti tramite telefonate o videochiamate. La frequenza al Servizio dei volontari è al momento sospesa, può essere attivata la singola persona che presta volontariato con specifica mansione, solo dopo aver compilato un'autocertificazione anamnestica e realizzato uno screening diagnostico (previsto anche per gli operatori, DGR 3131/20). Per quanto concerne l'accesso ai fornitori, manutentori, controllori dell'ATS ecc. è stato predisposto un protocollo specifico che ne regolamenta l'accesso.

La presente carta dei servizi sarà rivista ed aggiornata in linea con l'evoluzione della situazione emergenziale e della normativa vigente.

Aggiornato Maggio 2021

Amicizia Società Cooperativa Sociale di Solidarietà
26845 Codogno (LO) - Via Felice Cavallotti, 6
Tel. 0377/430508 - Fax 0377/311001
CF e Partita IVA n. 07071980150 Iscrizione C.C.I.A.A. n. 1139725
@-mail: uff.protocollo@cooperativa-amicizia.it
www.cooperativa-amicizia.it

Allegato 1

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
Allegata alla domanda

- Presentazione della domanda di ammissione (compilare l'allegato "A" - con firma dell'interessato se capace di intendere e volere, del tutore, amministratore o curatore se incapace o soggetto a tutela o curatela) corredata dai seguenti documenti:
- Allegato "B" - attestazione/consenso ai sensi della L. 196/03 e del Reg.UE 2016/679;
- certificato di nascita e Stato di Famiglia (da richiedersi al Comune di residenza);
- relazione sociale, dalla quale emerga la storia personale e familiare del Soggetto, la motivazione per cui si richiede l'inserimento (a cura del Servizio di Assistenza Sociale del Comune); unitamente alla compilazione della scheda sociale riassuntiva (Allegato C)
- copia del verbale di accertamento dell'invalidità civile (ultima);

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA
All'atto dell' inserimento
(Da produrre una volta accettata la domanda di inserimento e prima dell'inserimento medesimo)

- distinta e posologia dei farmaci prescritti;
- anamnesi (curriculum patologie);
- certificati inerenti ad eventuali ricoveri o visite specialistiche a disposizione;
- Certificato di identità (Carta Identità),
- 3 fototessere recenti;
- Tessera sanitaria ed eventuale tesserino di esenzione ticket;
- Documento di nomine (se in possesso) da parte del Tribunale di Amministratore/Tutore ecc.;
- Esami clinici in corso di validità;
- Certificato di idoneità alla vita comunitaria.

ALLEGATO "A"
Domanda di inserimento

Spett.le
Amicizia società cooperativa
Sociale ONLUS
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO (LO)

Il sottoscritto _____nato a_____ il _____ residente a _____ in (Via, Piazza, ecc.) _____ n. _____Telefono n. _____ e.mail_____ in qualità di □ interessato □ esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno per il soggetto disabile Sig. _____, nato a _____ il _____ residente a _____ in Via _____

CHIEDE l'ammissione al:

☐ **Residenza Sanitaria Disabili RSD AMICIZIA – RSD PRIMAVERA**

□ a tempo indeterminato

□ a tempo determinato

□ in pronto intervento programmato dal _____ al _____

motivo_____

_____

☐ **RSD FAGGIO ROSSO**

☐ **Centro Socio Educativo**

☐ **Centro di Formazione all'Autonomia**

☐ **Centro Diurno Disabili Amicizia**

☐ **Centro Diurno Disabili Volo Libero**

☐ **Casa delle Autonomie:** ☐ a tempo indeterminato ☐ in sollievo ☐ per avvicinamento alla residenzialità

☐ **Comunità Socio Sanitaria**

☐ **Appartamento "Casa delle Abilità"**

Data

_____

il richiedente

_____

ALLEGATO "B"

Attestazione / Consenso

Spett.le

Amicizia società cooperativa

Sociale ONLUS

Via Cavallotti n. 6

26845 CODOGNO

Il sottoscritto _____nato a_____ il _____ residente a _____ in (Via, Piazza, ecc.) _____ n. _____Telefono n. _____ e.mail_____in qualità di □ interessato □ esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno per il soggetto disabile Sig. _____, nato a _____ il _____ residente a _____ in Via _____n. _____

ATTESTA

che gli sono state rese per iscritto le informazioni dovute ai sensi e per gli effetti del Dlgs 196/2003 e del Reg. UE 679/2016 ed **ESPRIME IL -CONSENSO RICHIESTO** per il trattamento dei dati qui conferiti da parte Sua, della A.T.S. della Città Metropolitana, del Comune di Residenza, ovvero di altra struttura sanitaria, socio sanitaria e/o assistenziale, per le finalità indicate nella suddetta informativa e per comunicazione a terzi soggetti sopra e di seguito individuati. Esprime il consenso al trattamento dei dati relativi alla domanda di inserimento ed allegati vari, nonché dei dati raccolti, richiesti e/o prodotti in seguito, relativi al ricovero e trattamento terapeutico, ovvero alla domanda di ricovero, di natura anche medico socio psico sanitaria e comportamentale. Esprime altresì il consenso al –trattamento dei dati da parte di quelle società od Enti sopra individuati che svolgano attività di supporto, di sorveglianza, di garanzia, o comunque alle quali i dati siano dovuti per motivi di Legge, sanitari o ordine pubblico. Esprime il consenso al trattamento anche di dati definiti "sensibili" ai sensi della normativa in oggetto, trattamento funzionale all'offerta dei servizi -richiesti e di natura obbligatoria oltre che contrattuale.

firma .....

N.B. Il presente documento è composto di **tre parti**, 1) attestazione di consenso, 2) informativa da firmare e restituire per attestazione di avvenuta consegna, 3) informativa parte da trattenere a cura dell'interessato.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 Dlgs 196/2003 E DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679 (parte da **Restituire firmata)**

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

-DATI DI CONTATTO:

Titolare dei dati personali è la Amicizia Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Cavallotti n. 6 - Codogno (LO), nella persona del legale rappresentante pro tempore-Sig. Perotti Mario. Il Responsabile della protezione dati è il Sig. Cabrini Fabiano domiciliato presso la sede legale di Amicizia Societa' Cooperativa Sociale Onlus in Via Felice Cavallotti n.6 Codogno (LO).

I dati sono raccolti c/o di Lei, ovvero c/o la A.T.S Città Metropolitana., Medico di Famiglia, Comune di Residenza ovvero altra struttura sanitaria che può fornire dati necessari al ricovero e alla maggior tutela della sua salute e condizione socio-assistenziale. La raccolta dei dati avviene quale "finalità di rivelante interesse pubblico" ex art. 85 del Codice, in quanto la Struttura è accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario Nazionale a mezzo della ATS di pertinenza e pertanto finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e tutela della salute dei soggetti assistiti. La informiamo che i dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria e che il Suo eventuale rifiuto al conferimento a tale autorizzazione al trattamento o alla comunicazione potrà determinare la rescissione del rapporto ovvero l'impossibilità del suo instaurarsi. Le finalità del trattamento cui i Suoi dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche del ns. servizio e possono comprendere: 1) assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali; 2) adempimenti e obblighi di legge; 3) esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario - assistenziale - economico fiscale ecc.), 4) necessità operative e di gestione interna; 5) finalità di tutela della salute; 6) scopi di statistica e di ricerca (con trattamento anonimo); 7) necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente che degli E.R. - Regione - Ministeri competenti; 8) scambio di informazione con altri servizi del comparto socio - sanitario e/o assistenziale(ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio); 9) adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico che socio - sanitario - assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS Città Metropolidata, Regione ecc. Il trattamento dei dati in oggetto sarà eseguito anche mediante l'uso di strumenti automatizzati atti a collegarli secondo categorie, variabili a seconda delle diverse situazioni e necessità, anche a dati riferibili ad altri soggetti. Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure minime di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevengano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. La informiamo inoltre che i dati a Lei riferibili potranno venire trasmessi a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti, il trasferimento ai quali si renda necessario al fine dello svolgimento della nostra attività o dell'offerta dei servizi da Lei richiesti (ad es. A.T.S A.SST.; I.D.R. e strutture sanitarie in genere, altri Servizi del territorio ecc.). La nostra società può far eseguire per suo conto i trattamenti di cui sopra (sempre nel rispetto delle suddette misure di sicurezza e riservatezza) da Società o Enti che offrano specifici servizi di elaborazione dati e/o da Società o Enti pubblici e privati la cui attività sia connessa, –strumentale o di supporto a quella della ns. società o a quelle relative all'offerta dei servizi a Lei riferiti. L'elenco di tali società o enti, tempestivamente aggiornato, si trova presso la nostra sede ed è a Sua disposizione per la visione. La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina.
Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a: dpo@cooperativa-amicizia.it.

Eventuali variazioni inerenti il Responsabile e le categorie di soggetti cui è consentito accedere ai "dati" di cui alla presente saranno verificabili, on line, sul sito: **www.cooperativa-amicizia.it**

FIRMA

_____

I

INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 Dlgs 196/2003 E DELL'ART. 13 REG. UE 2016/679 (parte DA TRATTENERE)

La informiamo che:

- ai sensi degli art. 13 D.lgs. 196/03 e 13 Reg. UE 2016/679 i dati da Lei forniti per sé ovvero per il soggetto di cui Ella esercita potestà parentale/tutela/curatela, o acquisiti nel contesto della nostra attività, ovvero acquisiti dietro Sua autorizzazione, potranno costituire oggetto di trattamento nel rispetto della normativa sopra citata e degli obblighi di riservatezza ai quali si ispira l'attività dell'Cooperativa;
- ai sensi degli artt. 4 del D.lgs. 196/03 e 4 Reg. UE 2016/679 per trattamento si intende qualunque operazione o insieme di operazioni compiute con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la notificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione o la distruzione.

DATI DI CONTATTO:

Titolare dei dati personali è la Amicizia Società Cooperativa Sociale ONLUS - Via Cavallotti n. 6 - Codogno (LO), nella persona del legale rappresentante pro tempore Sig. Perotti Mario. Il Responsabile della protezione dati è il Sig. Cabrini Fabiano domiciliato presso la sede legale di Amicizia Societa' Cooperativa Sociale Onlus in Via Felice Cavallotti n.6 Codogno (LO).

I dati sono raccolti c/o di Lei, ovvero c/o la A.T.S Città Metropolitana., Medico di Famiglia, Comune di Residenza ovvero altra struttura sanitaria che può fornire dati necessari al ricovero e alla maggior tutela della sua salute e condizione socio-assistenziale. La raccolta dei dati avviene quale "finalità di rivelante interesse pubblico" ex art. 85 del Codice, in quanto la Struttura è accreditata e convenzionata con il Servizio sanitario Nazionale a mezzo della ATS di pertinenza e pertanto finalizzata alla prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione e tutela della salute dei soggetti assistiti. La informiamo che i dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria e che il Suo eventuale rifiuto al conferimento a tale autorizzazione al trattamento o alla comunicazione potrà determinare la rescissione del rapporto ovvero l'impossibilità del suo instaurarsi. Le finalità del trattamento cui i Suoi dati potranno venire sottoposti sono relative alle attività specifiche del ns. servizio e possono comprendere: 1) assunzione di dati per necessità contrattuali e/o precontrattuali; 2) adempimenti e obblighi di legge; 3) esecuzione delle disposizioni degli organi di vigilanza (sanitario - assistenziale - economico fiscale ecc.), 4) necessità operative e di gestione interna; 5) finalità di tutela della salute; 6) scopi di statistica e di ricerca (con trattamento anonimo); 7) necessità di programmazione interna, territoriale regionale e nazionale, sia da parte dell'Ente che degli E.R. - Regione - Ministeri competenti; 8) scambio di informazione con altri servizi del comparto socio - sanitario e/o assistenziale(ad esempio ricovero in Ospedale ovvero trasferimento ad altro servizio); 9) adempimenti relativi a rendicontazioni sia di carattere economico che socio - sanitario - assistenziale con i Comuni di Residenza, ATS Città Metropolidata, Regione ecc. Il trattamento dei dati in oggetto sarà eseguito anche mediante l'uso di strumenti automatizzati atti a collegarli secondo categorie, variabili a seconda delle diverse situazioni e necessità, anche a dati riferibili ad altri soggetti. Tale trattamento sarà comunque svolto nel rispetto delle misure minime di sicurezza, facendo uso di mezzi che ne prevengano il rischio di perdita o distruzione, anche accidentale, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito. La informiamo inoltre che i dati a Lei riferibili potranno venire trasmessi a quei soggetti cui disposizioni di legge danno facoltà di accesso, o a quei soggetti, il trasferimento ai quali si renda necessario al fine dello svolgimento della nostra attività o dell'offerta dei servizi da Lei richiesti (ad es. A.T.S A.SST.; I.D.R. e strutture sanitarie in genere, altri Servizi del territorio ecc.). La nostra società può far eseguire per suo conto i trattamenti di cui sopra (sempre nel rispetto delle suddette misure di sicurezza e riservatezza) da Società o Enti che offrano specifici servizi di elaborazione dati e/o da Società o Enti pubblici e privati la cui attività sia connessa, –strumentale o di supporto a quella della ns. società o a quelle relative all'offerta dei servizi a Lei riferiti. L'elenco di tali società o enti, tempestivamente aggiornato, si trova presso la nostra sede ed è a Sua disposizione per la visione. La informiamo altresì che, in relazione ai predetti trattamenti, potrà esercitare i diritti di cui al D.lgs. 196/03 e Reg. UE 2016/679 e precisamente il diritto di rettifica o cancellazione, di integrazione dei dati incompleti, di limitazione del trattamento; di ricevere i dati in un formato strutturato, di uso comune e leggibile; di revocare il consenso al trattamento dati in qualsiasi momento; di proporre reclamo all'Autorità garante, nonché di esercitare gli altri diritti a Lei riconosciuti dalla disciplina.
Tali diritti possono essere esercitati scrivendo a: dpo@cooperativa-amicizia.it.

Eventuali variazioni inerenti il Responsabile e le categorie di soggetti cui è consentito accedere ai "dati" di cui alla presente saranno verificabili, on line, sul sito: **www.cooperativa-amicizia.it**

Autorizzazioni

Spett.le
Amicizia società cooperativa
Sociale ONLUS
Via Cavallotti n. 6
26845 CODOGNO (LO)

Il sottoscritto _____nato a_____ il _____ residente a _____ in (Via, Piazza, ecc.) _____ n. _____Telefono n. _____ e.mail_____ in qualità di □ interessato □ esercente la potestà parentale/tutela/curatela/ Amministratore di sostegno per il soggetto disabile Sig. _____, nato a _____ il _____ residente a _____ in Via _____n. _____

Con la presente, a tutti gli effetti di legge:

AUTORIZZO

*a rendere note al pubblico eventuali immagini fotografiche e/o televisive del medesimo nell'ambito di iniziative volte ad illustrare l'attività della Cooperativa;

*a far partecipare il medesimo alle terapie riabilitative ritenute idonee al soggetto (quali ad es. ippoterapia, attività natatoria, ecc.);

*a far partecipare il medesimo ad attività sia interne che esterne organizzate dalla Cooperativa, anche mediante trasporto automobilistico, mezzo di velocipede (bicicletta), ovvero con mezzi pubblici

*Per quanto sopra, con la presente sollevo formalmente questa Cooperativa da qualsiasi onere di responsabilità civile e penale per danni a sé, persone, animali o cose, dovuti a comportamenti anomali dipendenti dalla disabilità del suddetto utente.

Data _____ Firma _____

ALLEGATO "C"
Scheda sociale

Data: _____ Firma operatore _____

Cognome e Nome: _____ nato/a a _____

Il_____ residente a _____ Via _____ Tel _____

composizione dell'attuale nucleo familiare:

Cognome e Nome	*Data di nascita*	*Grado di parentela*	*Professione*	*Problemi*

NOTE: _____

_____

Se il soggetto non vive in famiglia:

☐ comunità _____ dal: _____

☐ istituto _____ dal: _____

☐ altro _____ dal: _____

Figure di riferimento: _____

_____

_____

DESCRIZIONE DEL SOGGETTO

Sesso: □ Maschio □ Femmina Età (anni compiuti): _____

Tipo di disabilità rilevata _____

_____

Grado di invalidità riconosciuto: _____

Eventuali provvidenze economiche:

□ Assegno mensile di assistenza (dal 74% al 100%)

□ Pensione di invalidità (100%)

□ Indennità di accompagnamento

Se minore di età:

□ indennità di frequenza □ indennità di accompagnamento

Autonomia del Soggetto:

_____

_____

Deambulazione

□ Allettato □ Utilizzo di ausili per la deambulazione se sì quale _____

□ Cammina con aiuto □ Cammina da solo

Alimentazione

□ Deve essere alimentato □ Mangia con aiuto □ Mangia senza aiuto

Igiene personale

□ Non è in grado di lavarsi □ Necessita di aiuto □ Si lava da solo

Presenta problemi di incontinenza

□ No □ A volte □ Sempre

Presenta problemi di controllo degli sfinteri

□ No □ A volte □ Sempre

Comunicazione

□ Non si esprime □ Comprende solo ordini semplici □ Si esprime con difficoltà

□ Non comprende ordini semplici □ Parla □ Legge □ Comprende i discorsi

□ scrive Note: _____

Servizi Socio Sanitari:

Il Soggetto è attualmente in carico a qualche servizio? ☐ Si ☐ No

Se si Quale: _____

Da quali figure professionali è seguito? _____

Frequenta luoghi di ritrovo - strutture socio educative o ricreative? ☐ Si ☐ No

Se si indicare quali: _____

Il soggetto manifesta episodi di aggressività nei confronti di:

Cose ☐ Spesso ☐ A volte

Persone ☐ Spesso ☐ A volte

NOTE: _____

_____

Allegato 2

Criteri per la Composizione della Graduatoria e modalità di gestione della lista di attesa della domande di inserimento in servizi diurni per disabili

(riferimento Allegato A alla deliberazione n° 373 del 16/12/2011 " Protocolli Interistituzionale per la definizione del progetto di vita della persona con disabilità")

La definizione della graduatoria delle domande in lista d'attesa viene effettuata dell'equipe interna dei servizi diurni sulla base dei seguenti criteri:

		valore punti
COGNOME NOME		
LUOGO E DATA DI NASCITA		
RESIDENZA		
ETA'		
minori e fino a 25 anni		4
tra i 26 e i 35		3
tra i 36 e i 55		2
tra i 56 e i 64		1
CONDIZIONI SOCIALI		
Persona sola senza servizi di appoggio con criticità nella rete parentale		10
Persona sola con servizi di appoggio senza rete parentale		9
Persona sola con servizi di appoggio con criticità nella rete parentale		8
Persona con un solo genitore o convivente senza servizi di appoggio		7
Presenza di un solo genitore con problemi nella gestione del soggetto		6
Presenza di genitori con problemi nella gestione del soggetto		5
Persona con un solo genitore o convivente con servizi di appoggio		4
Presenza di genitori con criticità nella rete parentale		3
Essere inseriti in altra struttura diurna idonea ubicata fuori ASL di Lodi		2
Essere inseriti in altra struttura diurna idonea ubicata nell ATS territoriale di Lodi		1
COMUNE DI RESIDENZIALITA'		
Nel territorio dell'ATS Territoriale distretto di appartenenza		3
Nel territorio dell'ATS di altri distretti		1
Totale		

A parità di punteggio, si assegna la priorità sulla base del tempo di attesa della persona, dedotto dalla data di presentazione della domanda. Nel caso la documentazione relativa ai criteri fosse mancante o insufficiente il punteggio relativo a tale aree non viene assegnato. Le persone che rinunciano all'inserimento vengono posizionati in fondo alla lista fino al prossimo aggiornamento delle graduatoria.

La graduatoria ha una validità di sei mesi trascorsi i quali viene aggiornata quando si rende disponibile un posto. L'aggiornamento prevede una nuova assegnazione del punteggio per ogni criterio sopra descritto a tutte le domande presenti in lista d'attesa ed ha una validità di sei mesi.

Ogni nuova domanda viene inserita nella lista d'attesa senza l'attribuzione di un punteggio fino al primo aggiornamento della graduatoria.

Allegato 3

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

Organizzazione, scopi e funzioni dell'U.R.P.

1. Presso la Sede Legale della COOPERATIVA é attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con il compito precipuo di fornire agli utenti ed alle persone interessate informazioni inerenti l'attività istituzionale e sul funzionamento della COOPERATIVA nonché sulle prestazioni erogate.
2. Le attività di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
   a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative o regolamentari al fine di facilitarne l'applicazione;
   b) illustrare le attività della COOPERATIVA e il loro funzionamento;
   c) favorire l'accesso ai servizi, promovendone la conoscenza;
   d) garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla Legge 7/8/1990, n. 241 e s.m.i.
   e) garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti;
   f) attivare ricerche e analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici dei rapporti con l'utenza.
3. L'U.R.P. deve, inoltre, raccogliere eventuali istanze e suggerimenti, operando in particolare per rendere effettiva la tutela dell'utente, con l'obiettivo di promuovere i processi volti a verificare la qualità dei servizi ed il gradimento degli stessi.
4. Dietro richiesta ed apposita delega, l'U.R.P. svolge operazioni amministrative in favore di utenti ricoverati che non possano provvedervi autonomamente poiché privi, in tutto o in parte, di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana.
5. Gli utenti ed i loro famigliari, gli organismi di volontariato o di tutela dei diritti possono presentare osservazioni, richieste di chiarimenti, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di competenza della COOPERATIVA. Il responsabile dell'Ufficio riceve le istanze e procede, previa adeguata istruttoria, a predisporre la risposta alle stesse, a fornire le informazioni richieste e/o a provvedere a quant'altro necessiti al fine di soddisfare la domanda presentata, anche risolvendo nell'immediato la problematica quando ne ricorrano i presupposti.
6. È fatto salvo il principio generale secondo cui la presentazione delle osservazioni ed opposizioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale.

Presentazione delle istanze

1. I soggetti individuati al comma 5 del precedente articolo esercitano il proprio diritto entro 15 giorni dalla conoscenza da parte dell'interessato dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, alternativamente:

- mediante lettera inviata alla Cooperativa - anche tramite fax o posta elettronica - oppure consegnata direttamente all'U.R.P.;
- mediante segnalazione telefonica o nel corso di colloquio con il personale addetto all'U.R.P.

2. Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui viene redatta apposita scheda-segnalazione; in ogni caso devono risultare espressamente i dati identificativi della persona che effettua la segnalazione.

Istruttoria ed evasione delle istanze

1. Le istanze presentate devono essere protocollate e contestualmente trasmesse alla Presidenza per necessaria immediata conoscenza.
2. Ai fini istruttori, nei cinque giorni successivi il responsabile dell'U.R.P. si attiva nei confronti dei responsabili dei Servizi interessati, affinché provvedano ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio, reperendo tutte le informazioni e gli elementi necessari, anche acquisendo relazioni o pareri, per fornire adeguata risposta al richiedente.
3. Il responsabile dell'U.R.P. provvede a dare tempestiva risposta, comunque, non oltre il termine di 30 gg. dal ricevimento dell'istanza, in ordine alle segnalazioni di più agevole soluzione; per i casi di evidente complessità o di particolare delicatezza le risultanze dell'istruttoria vengono trasmesse al Presidente per la definizione dell'iter della pratica ed il riscontro all'istanza, entro lo stesso termine di 30 gg. di cui sopra.
4. La risposta inviata all'utente va fornita in copia ai Servizi interessati per l'adozione dei provvedimenti e delle misure necessarie.
5. Il responsabile dell'U.R.P. provvede ad attivare la procedura di riesame dell'istanza, qualora l'utente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta e produca elementi integrativi

Coordinamento e sovrintendenza dell'U.R.P

1. Il Responsabile dell'U.R.P. è stato individuato con provvedimento del Consiglio di Amministrazione del 21 Maggio 2021 fra il personale della COOPERATIVA o membro del Consiglio; ad esso competono le attività di coordinamento e di sovrintendenza del servizio, l'accesso alla documentazione, l'accertamento del rispetto delle procedure di cui al presente regolamento.

Il Responsabile URP
Maserati Simona
Simona Maserati

Il Presidente
Mario Perotti

Allegato 4

QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI CDD Volo Libero

Compilo il presente questionario in qualità di: (è possibile barrare fino a due caselle es. genitore e tutore)

□ Genitore □ Fratello/sorella □ Altro

□ Tutore □ Curatore □ Amministratore di sostegno

1. Considero il livello di qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa nel suo complesso:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

2. Ritengo lo scambio d'informazioni tra Cooperativa/Servizio e famiglia:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

3. Considero il coinvolgimento dei famigliari nel progetto personalizzato dell'ospite:

□ Adeguato □ Sufficiente □ Insufficiente

4. Valuto il livello qualitativo dell'attività proposte:

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

5. Valuto il livello qualitativo dell'assistenza:

• Riabilitativa

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Consulenza specialistica (fisiatra, psichiatra)

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Di base (igiene personale, cura della persona)

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

6. Valuto il livello dei servizi alberghieri e accessori:

• Mensa

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

Allegato 4

• Pulizia ambienti

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

• Uffici amministrativi

□ Molto Buono □ Buono □ Sufficiente □ Insufficiente

7. Valuto il livello di professionalità e attenzione del personale nel prendersi cura dell'ospite:

□ Buono □ Sufficiente □ Parzialmente insufficiente □ Insufficiente

8. Ritengo che la carta dei servizi della Cooperativa fornisca informazioni in modo:

□ Completo □ Adeguato □ Sufficiente □ Insufficiente

Suggerimenti per il miglioramento delle attività e dei servizi

_____

_____

_____

Data di compilazione_____

QUESTIONARIO RIVOLTO AI LAVORATORI REMUNERATI CDD Volo Libero

SEZIONE 1 : INFORMAZIONI GENERALI

1.1 LEI E' SOCIO DELL'ORGANIZZAZIONE?

□ Si □ No

SEZIONE 2 : AMBIENTE DI LAVORO

2.1 ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO A RIGUARDO:

Illuminazione dell'ambiente

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

Riscaldamento

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

Servizi igienici

□ Buoni □ Sufficienti □ Scarsi

Condizioni igieniche degli ambienti

□ Buone □ Sufficienti □ Scarse

Qualità del servizio mensa

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

Spazio all'esterno

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

Gestione degli spazi in rapporto al numero di ospiti

□ Buona □ Sufficiente □ Scarsa

SEZIONE 3 : RELAZIONE CON L' UTENZA

3.1 RITIENE CHE IL SUO RAPPORTO CON L'UTENZA POSSA DEFINIRSI:

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

3.2 LE DIFFICOLTA' IN TALE RELAZIONE, SECONDO LEI, SONO ATTRIBUILI A:

□ Aggressività
□ Mancata realizzazione di aspettative professionali
□ Eccessivo coinvolgimento emotivo
□ Disomogenità della disabilità

3.3 IN MERITO AL PROPRIO RUOLO, RITIENE DI SAPER OSSERVARE E RACCOGLIERE DATI SUGLI UTENTI NELLE LORO CARATTERISTICHE E NEI LORO BISOGNI?

□ Si □ No □ A volte

SEZIONE 4 : RELAZIONE TRA COLLEGHI e RESPONSABILI

4.1 NEL RISPETTO DEI RUOLI E DELLE COMPETENZE, RITIENE CHE IL RAPPORTO CON GLI ALTRI OPERATORI POSSA DEFINIRSI:

□ Buono □ Sufficiente □ Problematico □ Superficiale

4.2 RITIENE CHE I MOMENTI DI CONFRONTO TRA COLLEGHI PER DISCUTERE DELLE PROBLEMATICHE DELL'UTENZA SIANO :

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

4.3 COME GIUDICA IL SUO RAPPORTO CON IL RESPONSABILE DEL SUO SERVIZIO?

□ Buono □ Sufficiente □ Scarso

4.4 RITIENE CHE I SUOI RESPONSABILI SIANO ATTENTI ALLE IDEE E AI SUGGERIMENTI DEGLI OPERATORI?

□ Si □ No □ A volte

SEZIONE 5 : VALUTAZIONI GENERALI

5.1 QUANTO E' SODDISFATTO DEL SUO LAVORO, NEL COMPLESSO?

□ Molto soddisfatto □ Mediamente soddisfatto □ Insoddisfatto

5.2 RITIENE CHE IN QUESTA ORGANIZZAZIONE LE SIA CONSENTITA UNA CRESCITA FORMATIVO/PROFESSIONALE?

□ Si □ A volte □ No

5.3 L'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO, A SUO AVVISO, LE PERMETTE DI SVOLGERE AL MEGLIO LE PROPRIE MANSIONI SENZA STRESS ED ECCESSIVA STANCHEZZA?

□ Si □ No □ Non sempre

5.4 IN MERITO ALLA RETRIBUZIONE PERCEPITA, ESPRIMA LA SUA VALUTAZIONE:

□ Molto soddisfatto □ Mediamente soddisfatto □ Insoddisfatto

5.5 CONDIVIDE IL MODO CON CUI QUESTA ORGANIZZAZIONE LAVORA A FAVORE DEGLI UTENTI?

□ Si □ No

5.6 QUALI CONSIGLI/O CRITICHE VORREBBE DARE PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO?

(Esprima la sua opinione in poche righe)

Data : _____

La ringraziamo per la gentile collaborazione